

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้างพยาบาล
อาคารสโมสรข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ฝ่ายสวัสดิการและบริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา
ประจำปีงบประมาณ 2569
ไตรมาส 1 (ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 68 – 31 ธ.ค. 68)

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้างพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองพัฒนานักศึกษา ได้สำรวจความพึงพอใจ โดยมีการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน 409 ราย สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	196	47.92
หญิง	213	52.08
อายุ		
18-25 ปี	328	80.20
26-35 ปี	30	7.33
36-45 ปี	12	2.93
46-55 ปี	17	4.16
56 ปีขึ้นไป	22	5.38
ประเภท		
นักศึกษา	330	80.68
บุคลากร	79	19.32
คณะ/หน่วยงาน		
วิศวกรรมศาสตร์	81	19.80
บริหารธุรกิจ	67	16.38
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	43	10.51
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	30	7.33
ศิลปศาสตร์	42	10.27
ศิลปกรรมศาสตร์	16	3.91
พยาบาลศาสตร์	10	2.44
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	30	7.33
เทคโนโลยีการเกษตร	18	4.40
สถาปัตยกรรมศาสตร์	4	0.98
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	20	4.89
การแพทย์บูรณาการ	5	1.22
โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม	1	0.24
กองพัฒนานักศึกษา	17	4.16
กองอาคารสถานที่	1	0.24
กองนโยบายและแผน	7	1.71

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
กองคลัง	1	0.24
กองกฎหมาย	3	0.73
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2	0.49
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	0.49
สำนักจัดการทรัพยากรสัตว์	1	0.24
สำนักงานอธิการบดี	1	0.24
สวัสดิการหอพักนักศึกษา	3	0.73
หน่วยงานภายนอก	1	0.24
แม่บ้านบริษัท	3	0.73
ประเภทการเข้ารับบริการ		
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์	169	41.32
บริการตรวจรักษาโดยพยาบาลวิชาชีพ	10	2.44
บริการล้างแผล	204	49.88
บริการโดยรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)	26	6.36
รวม	409	100.00

จากตารางส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.08 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.92 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมากที่สุดจะอยู่ในช่วง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 80.20 รองลงมา ช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.33 รองลงมาตามลำดับคือ ช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.38 ช่วงอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.16 และ ช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.93

ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 80.68 รองลงมาเป็นบุคลากร คิดเป็น ร้อยละ 19.32 คณะ/หน่วยงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด ลำดับที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็น ร้อยละ 19.80 รองลงมาลำดับที่ 2 คณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.38 และลำดับที่ 3 คณะครุศาสตร์ อดสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 10.51 ตามลำดับ

ประเภทการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ บริการล้างแผล คิดเป็นร้อยละ 49.88 รองลงมาคือ บริการตรวจรักษา โดยแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 41.32 บริการโดยรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) คิดเป็นร้อยละ 6.36 และบริการ ตรวจรักษาโดยพยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 2.44

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย($\bar{X}$)	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	4.83	96.50	0.45	มากที่สุด
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์	4.77	95.35	0.56	มากที่สุด
3. จำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ	4.77	95.35	0.54	มากที่สุด
ด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่				
4. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.82	96.45	0.61	มากที่สุด
5. บริการด้วยความรวดเร็ว	4.82	96.40	0.61	มากที่สุด
6. ได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา	4.82	96.40	0.60	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.80	95.98	0.65	มากที่สุด
รวม	4.80	96.06	0.57	มากที่สุด

จากตารางส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า **ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.50 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยา และเวชภัณฑ์ และมีจำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากร เพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 95.35

ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 96.45 รองลงมาคือ บริการด้วยความรวดเร็ว และได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตนหลังการรักษา คิดเป็นร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.98

ส่วนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)

ประเด็นความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย($\bar{X}$)	ร้อยละ (%)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	แปลผล
ด้านความพร้อมของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)				
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.85	96.92	0.36	มากที่สุด
2. บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือ	4.85	96.92	0.46	มากที่สุด
3. ให้คำแนะนำ/ตอบคำถาม	4.88	97.69	0.32	มากที่สุด
4. การนัดหมาย และความตรงต่อเวลา	4.85	96.92	0.36	มากที่สุด
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ/ความมีน้ำใจ	4.85	96.92	0.36	มากที่สุด
6. มารยาทในการขับขี และความปลอดภัยในการโดยสาร	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
7. การแต่งกายมีความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย	4.96	99.23	0.19	มากที่สุด
8. ทักษะความรู้ ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.88	97.69	0.32	มากที่สุด
9. ภาพรวมของการให้บริการของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)	4.92	98.46	0.27	มากที่สุด
ด้านสภาพความพร้อมของรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)				
1. สภาพของรถพยาบาลพร้อมให้บริการ	4.88	97.69	0.32	มากที่สุด
2. ความสะอาดภายในรถพยาบาล	4.85	96.92	0.36	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมกับงานและจำนวนผู้โดยสาร	4.92	98.46	0.27	มากที่สุด
4. ภาพรวมของรถพยาบาลมีความเหมาะสม ให้ความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในการโดยสาร	4.85	96.92	0.36	มากที่สุด
รวม	4.88	97.69	0.32	มากที่สุด

จากตารางส่วนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) พบว่า **ระดับความพึงพอใจด้านความพร้อมของพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance)** มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มารยาทในการขับขี และความปลอดภัยในการโดยสาร การแต่งกายมีความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 99.23 รองลงมาคือ ภาพรวมของรถพยาบาลมีความเหมาะสม ให้ความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในการโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 98.46 ให้คำแนะนำ/ตอบคำถาม ทักษะความรู้ ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น คิดเป็นร้อยละ 97.69 ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือ การนัดหมาย และความตรงต่อเวลา และความกระตือรือร้นในการให้บริการ/ความมีน้ำใจ คิดเป็นร้อยละ 96.92

ระดับความพึงพอใจด้านสภาพความพร้อมของรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมกับงานและจำนวนผู้โดยสาร คิดเป็นร้อยละ 98.46 รองลงมาคือ สภาพของรถพยาบาลพร้อมให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.69 ความสะอาดภายในรถพยาบาล และภาพรวมของรถพยาบาลมีความเหมาะสม ให้ความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในการโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 96.92

สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและอนามัย ห้องพยาบาล อาคารสโมสร ข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.88 คะแนนเฉลี่ย 4.84 อยู่ในระดับ มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ

1. เป็นการพบแพทย์ที่เสียเวลา
2. แพทย์พูดจาไม่เหมาะสมกับวุฒิภาวะ
3. เปลี่ยนหมอค่ะ
4. ดีมาก
5. แอร์ร้อน
6. การพยาบาลดี ไว และสะดวกสบาย
7. ควรพูดให้ดีกว่านี้
8. คุณพ่อดูแลดีมากค่ะ
9. คุณหมอแนะนำดี ใส่ใจอาการคนไข้ พยาบาลน่ารัก
10. ดีแล้วค่ะ
11. ทำแผลดีมาก อธิบายดี ทำสะอาด มีจิตใจดี
12. บริการและพูดจาดีมากค่ะ
13. ปกติแพทย์ท่านนี้ใช้คำพูดน้ำเสียงที่ไม่เหมาะสมกับคนไข้เป็นปกติรึเปล่านั้น ไม่ตรงใจให้แถมยังใช้คำพูดที่ทำให้รู้สึกแย่มาก ๆ อีกด้วยค่ะ
14. ป่าดีมากค่ะถูกใจสุด ๆ
15. ป่าปึกพูดจาดี มือเบามาก ๆ ค่ะ สบายใจเวลาได้ล้างแผลกับป่าปึก
16. พยาบาลจรรยา ใจเอื้อ ทำแผลดีมากค่ะ
17. พยาบาลที่ทำแผล ชื่อปึก ทำดีมาก ดูแลคนป่วยดีมาก พูดจาก็เป็นกันเองด้วย
18. พี่เจี๊ยบน่ารักมากค่ะมือเบา
19. พี่ปึกดูแลคนไข้ดีมากและเป็นกันเองมากน่ารักมาก
20. พี่พยาบาลทำแผลมือเบามาก ให้คำแนะนำดีมาก บริการดีครับ
21. พี่หนูดูแลดีมากครับ
22. พี่น่ารัก ให้คำแนะนำดีมากค่ะ
23. พูดจาไม่ค่อยดีค่ะ ต้องการคำแนะนำ แต่กลับว่าเด็กเหมือนโทษที่ได้กบ้อยเพราะหาเรื่องให้ตัวเอง ปวดท้องคือถ้าตอบคำถามไม่ได้ไม่ตรงใจ ควรเลี่ยงคำพูด ทำร้ายจิตใจจะน้ำเสียงก็ไม่ดี คนป่วยจิตใจเขากำลังอ่อนแอต้องการคำแนะนำไม่ใช่ติ แล้วไม่ตรงใจ งงค่ะ คิดพิจารณาใหม่นะคะ ห้องพยาบาลคนอื่นพูดดีมากคะอันนี้ขมยกลงคนนี้เลยคะ
24. มีพยาบาลท่านนี้จะค่อนข้างพูดจาแย่และหน้าเหวี่ยงกับคนไข้ชนิดหนึ่งอยากให้ปรับปรุงค่ะโดยรวมดีทุกคนเลยคะ
25. มือเบามากครับ
26. หมอวินมากค่ะ ไม่รู้ว่าทะเลาะกับใครมาก่อนตรงจคนไข้รึเปล่า
27. อยากให้ตรวจละเอียดถามมากกว่านี้ บางทีตอบยังไม่ทันหมดเลยก็สรุปแล้ว
28. อยากได้ฟิลโรงบาลรัฐโหดๆครับ